



DOCUMENTO DI POLITICA PER LA QUALITA'

Corso Gaetano
Salvemini, 24/C
10137 TORINO

ALLEGATO B PGQ 04
Rev.00
Data 25/07/2003

La S.G.E. – Società Gestioni Energetiche - fiera di poter confermare di aver reso proprio il concetto di Politica per la Qualità, enunciato dalla norma ISO 9001:2015, ha introdotto, all'interno del suo Gruppo Operativo, un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla Norma. L'azienda, con sistema di gestione implementato dal 2003, sulle basi di una lunga ed intensa esperienza sul campo da parte dei Vertici e di un assoluto coinvolgimento diretto del Gruppo Operativo, continua ad offrire le sue prestazioni di assistenza energetica e consulenza, ponendosi l'obiettivo primario di soddisfare le esigenze del Cliente, attivandosi per il perseguimento del Miglioramento Continuo. In tale ottica, ha diffuso tramite il proprio sito www.sge-consulting-web.com, riservato alla sua stimata Clientela, il questionario per la rilevazione della soddisfazione del Cliente, offrendo in tal modo la possibilità, a chi potrà dedicare il suo prezioso tempo alla compilazione, di poter esprimere la propria opinione in merito al servizio reso da SGE nonché sul questionario stesso, evidenziando eventuali aspettative. L'obiettivo è quello di rendere il predetto strumento di monitoraggio semplice ed allo stesso tempo affidabile, in modo che possa costituire un valido supporto di misurazione, immediato ed efficace, utile a identificare aree di miglioramento in linea con le reali aspettative. Permane fondamentale allo scopo il feed-back quotidiano da parte dei clienti.

La Direzione Generale, che vede ai Vertici dal 1990 Sergio Testa, fondatore dell'Azienda per la quale la sua ultratrentennale esperienza costituisce garanzia di Qualità, si avvale, coadiuvata dal 2003 dal RGQ nonché Responsabile Procedure Operative, Elena Vetere, di un Gruppo Operativo di supporto, responsabile ed attento, ininterrottamente impegnato in un percorso di perfezionamento delle tecniche di registrazione delle attività, monitoraggio, analisi e comunicazione interna e verso il cliente, per un servizio di consulenza puntuale e professionale.

La S.G.E. – Società Gestioni Energetiche - con oltre trenta anni di esperienza e venti di qualità, segue costantemente l'evoluzione del mercato energetico e della normativa tecnico-fiscale di riferimento attivandosi per un servizio di qualità. Il mantenimento di un Team preparato, nonché attento e dinamico, alla ricerca dell'aggiornamento continuo, sempre al completo servizio del Cliente, garantisce risultati soddisfacenti derivanti da un atteggiamento di disponibilità illimitata verso il Cliente che sceglie l'Azienda e con essa il suo Gruppo operativo e la sua Organizzazione.

La S.G.E., attivandosi per garantire conformità, miglioramento e gestioni dei rischi, si adopera per :

- Sviluppare un'attenta ed ampia analisi del contesto e delle aspettative delle Parti interessate al fine di garantirne la soddisfazione;
- Fornire ai Clienti una completa e continua assistenza, rapida ed efficace;
- Assicurare, tramite il suo Gruppo operativo, precisione, puntualità, flessibilità, comprensione immediata, efficacia nella comunicazione, nonché un costante monitoraggio della soddisfazione del cliente tramite un contatto continuo ed attento;
- Ricercare processi innovativi e di monitoraggio delle attività;
- Curare in ambito energetico l'aggiornamento normativo tecnico-fiscale e osservare l'andamento dei mercati;
- Pianificare le attività interagendo sinergicamente su più fronti (ambito tecnico-fiscale, commerciale, altri) nell'ottica di raggiungere macro-traguardi che implicano una collaborazione ad ampio raggio;
- Verificare la documentazione di tipo amministrativo-commerciale, tecnico-fiscale, altra.

Permane la ferrea volontà di migliorarsi per migliorare il servizio, confermando la scelta per la Qualità.

Al fine di garantire la conoscenza, lo sviluppo e l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità, la Direzione, con l'apporto operativo e strategico del proprio Responsabile della Qualità, Elena Vetere, coordina e controlla tutte le attività inerenti alla corretta applicazione della Norma, monitora l'aggiornamento e l'attuazione delle modalità tecnico-operative individuate, controlla gli aspetti legati alla registrazione delle attività, all'analisi e alla comunicazione interna e verso il cliente, tiene conto dei fattori di rischio affrontando la maggiore complessità del mercato attuale. Compie le azioni necessarie a garantire che le attività siano svolte secondo modalità idonee, considerando i principi dell'etica e della sostenibilità, in assoluta trasparenza e nel pieno rispetto dell'ambiente. Sceglie di acquistare energia verde.

Torino, 27/07/2023

La Direzione Generale
Sergio Testa

Il Responsabile della Gestione per la Qualità
Elena Vetere